

令和5年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査結果

＜確定版＞

千葉県運営適正化委員会

1 調査目的

福祉サービス事業者段階の苦情解決体制の実情を把握し支援するため実施した。

2 調査方法

郵送により、依頼文を発送し Google フォーム上の回答及びメール・FAX で回答を回収した。

【調査期間】

令和5年7月7日～令和5年8月31日

【調査対象】

県内福祉サービス事業所及び行政機関等(3,778 か所)

※法人内で複数事業を展開及び行政より委託している場合は調査周知を依頼した。

【有効回答数】

1,925 か所(回収率 50.9%)

【回答方法】

Google フォーム回答数 1,778 か所 92.4%

メール回答数 72 か所 3.7%

FAX 回答数 74 か所 3.8%

郵送回答数 1 か所 0.1%

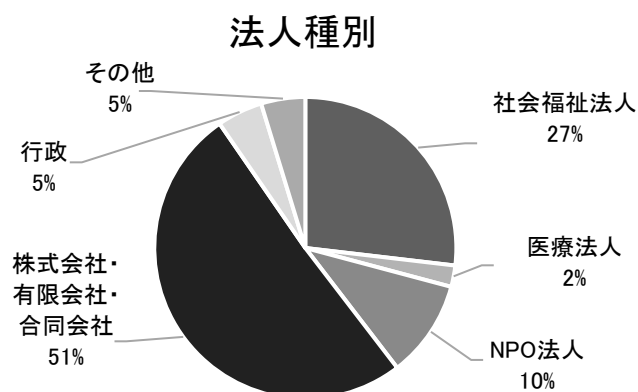
【調査項目】

事業所種別、苦情受付担当者及び苦情解決責任者の設置・役職、第三者委員の設置・報酬、マニュアルや規程、苦情受付件数の実績等県内の福祉サービスにおける苦情対応の取り組み状況について調査を実施した。

3 調査結果

○法人種別

社会福祉法人	517
医療法人	44
NPO 法人	201
株式会社・有限会社・合同会社	978
行政	94
その他	91
合計	1,925

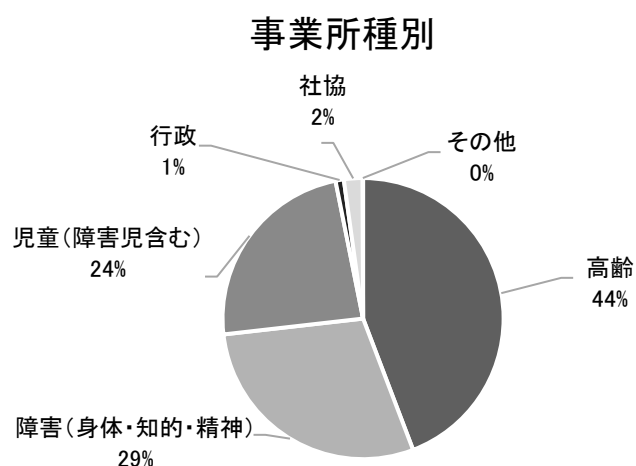


《その他》

一般社団法人 40 件、学校法人 21 件、公益財団法人 7 件、企業組合 5 件、一般財団法人 4 件、農業協同組合 4 件、公益社団法人 2 件、生活協同組合 2 件、地方独立行政法人 2 件、独立行政法人 1 件、ワークホーム 1 件、有限責任事業組合 1 件、個人立 1 件

○事業所種別（複数回答あり）

高齢	927
障害（身体・知的・精神）	608
児童（障害児含む）	496
行政	20
社協	45
その他	1
合計	2,097



《その他》

救護施設 1 件

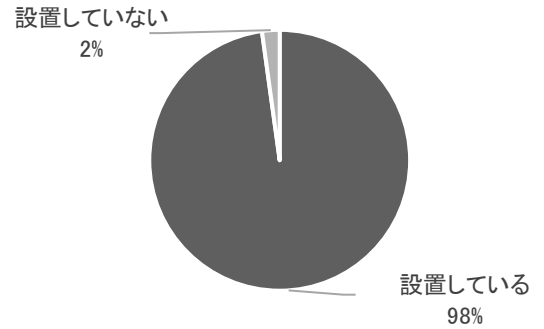
Q1 苦情受付担当者の設置について

設置している	1,883
設置していない	42

合計 1,925

⇒Q2 へ

苦情受付担当者の設置



(1) 苦情受付担当者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	382	⑥相談員(支援員含む)	312	⑪民生委員・児童委員	9	⑯他施設の長・役員	6
②サービス管理・提供責任者	371	⑦理事長	31	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	639	⑧代表社員	47	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	45
④課長・部長	58	⑨評議員	4	⑭弁護士	1	⑲その他	127
⑤主任	269	⑩地域住民	5	⑮社会福祉士	11	無回答	29
						該当なし(設置していない)	42
						合計	2,392

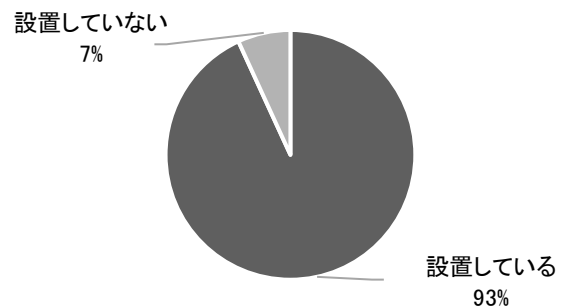
Q2 苦情解決責任者の設置について

設置している	1,793
設置していない	132

合計 1,925

⇒ Q3 へ

苦情解決責任者の設置



(2) 苦情解決責任者の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	875	⑥相談員(支援員含む)	20	⑪民生委員・児童委員	1	⑯他施設の長・役員	13
②サービス管理・提供責任者	200	⑦理事長	102	⑫大学・学校教員等	1	⑰元利用者家族	0
③管理者	399	⑧代表社員	113	⑬監事・監査役	3	⑱役職なし	5
④課長・部長	68	⑨評議員	1	⑭弁護士	1	⑲その他	52
⑤主任	18	⑩地域住民	0	⑮社会福祉士	4	無回答	12
						該当なし(設置していない)	132
						合計	2,020

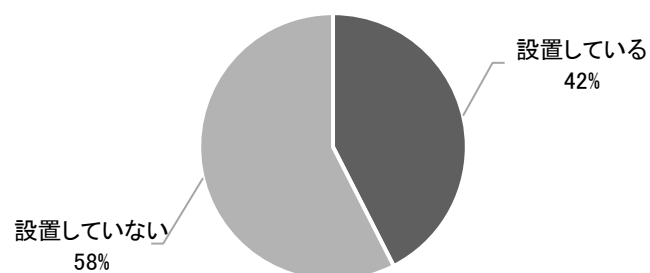
Q3 第三者委員の設置について

設置している	818
設置していない	1,107

合計 1,925

⇒ Q5 へ

第三者委員の設置



(3) 第三者委員の設置人数

1人	221	4人	18	7人	5	10人	6
2人	388	5人	16	8人	1	無回答	20
3人	136	6人	7	9人	0	該当なし(設置していない)	1,107

合計 1,925

(4) 第三者委員の役職(複数回答あり)

①施設長(事業所の長含む)	35	⑥相談員(支援員含む)	20	⑪民生委員・児童委員	154	⑯他施設の長・役員	113
②サービス管理・提供責任者	14	⑦理事長	11	⑫大学・学校教員等	51	⑰元利用者家族	17
③管理者	17	⑧代表社員	11	⑬監事・監査役	116	⑱役職なし	61
④課長・部長	9	⑨評議員	134	⑭弁護士	47	⑲その他	168
⑤主任	4	⑩地域住民	116	⑮社会福祉士	18	無回答	28
						該当なし(設置していない)	1,107

合計 2,251

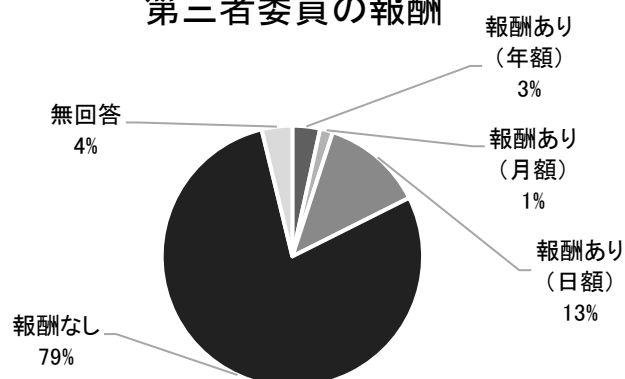
Q4 第三者委員の報酬について

報酬あり(年額)	29	818
報酬あり(月額)	13	
報酬あり(日額)	102	
報酬なし	643	
無回答	31	
該当なし(設置していない)	1,107	

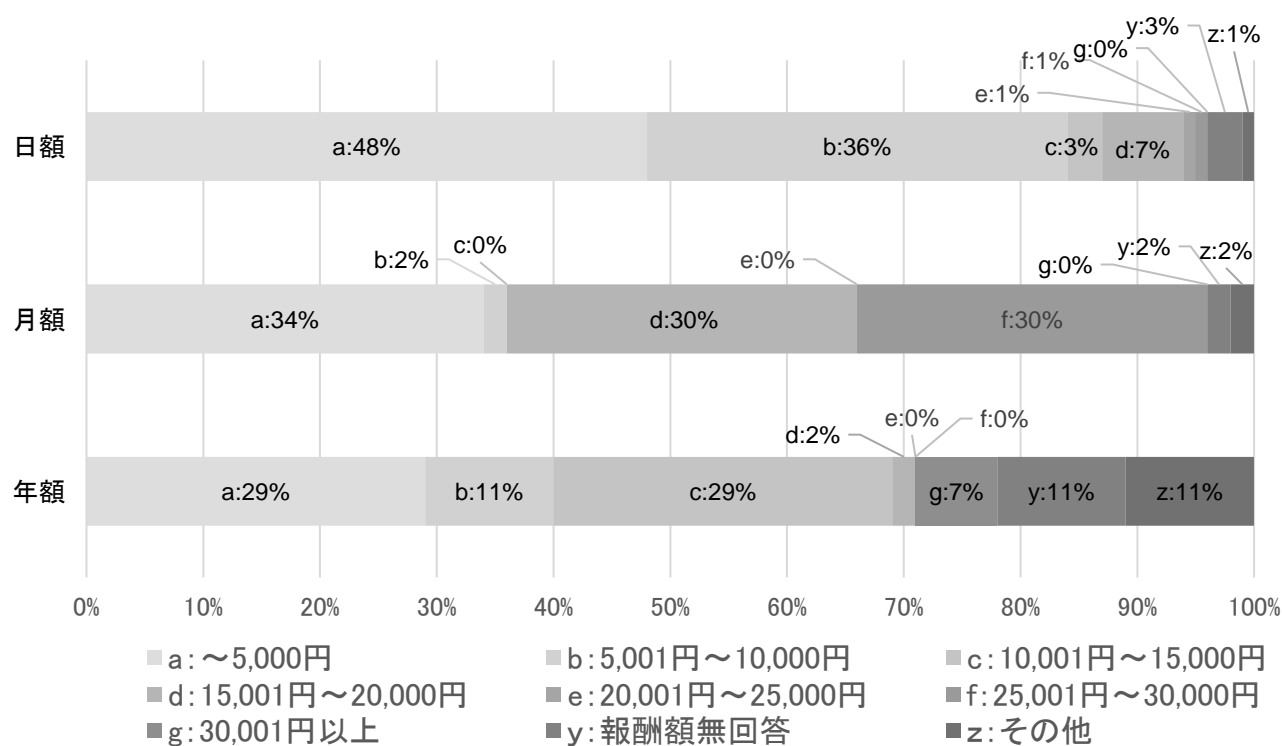
合計 1,925

⇒「報酬あり」は(5)

第三者委員の報酬



(5) 第三者委員の報酬額(報酬ありのみ)



《その他》

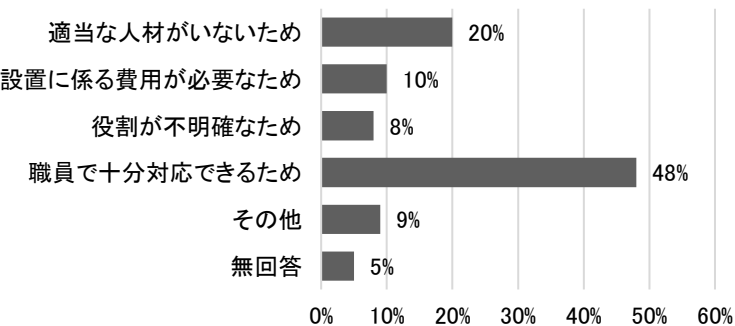
本社・本部での対応、顧問弁護士費用に含めているため第三者委員会としての金額は不明

Q5 第三者委員未設置理由について

適当な人材がいらないため	218	1,107
設置に係る費用が必要なため	117	
役割が不明確なため	90	
職員で十分対応できるため	527	
その他	95	
無回答	60	
該当なし(設置している)	818	

合計 1,925

第三者委員未設置理由(1,107か所)



《その他一部抜粋》

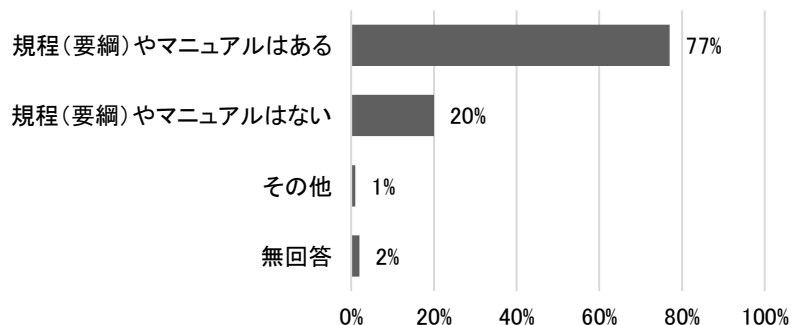
検討中(市で検討中など)、市と連携している、市の協議会に設置、加盟団体組織を利用している、市や県に外部の苦情相談窓口が設置されている、運営推進会議委員に依頼、法人内で設置、本社・本部での対応・意向や指針によるもの、必要性を感じない、設置義務ではない

Q6 苦情解決の規程(要綱)マニュアルについて

規程(要綱)やマニュアルはある	1,489
規程(要綱)やマニュアルはない	376
その他	29
無回答	31

合計 1,925

規程(要綱)やマニュアル



《その他一部抜粋》

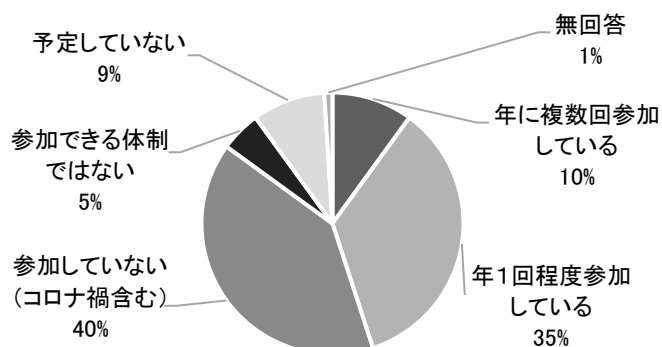
千葉県運営適正化委員会のマニュアルを活用、作成中、簡略的な指針やフローはある、苦情解決研修会のテキストを活用していたが今後はマニュアルの整備を行う、定期的なミーティングの開催

Q7 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加について

年に複数回参加している	186
年1回程度参加している	679
参加していない(コロナ禍含む)	766
参加できる体制ではない	99
予定していない	165
無回答	30

合計 1,925

研修会・研究会・勉強会の参加

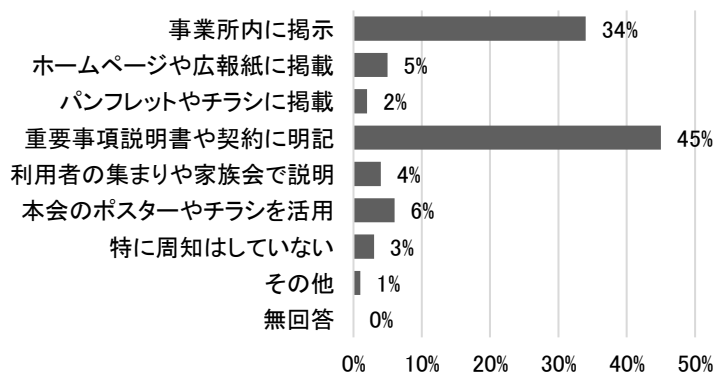


Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて(複数回答あり)

事業所内に掲示	1,100
ホームページや広報紙に掲載	158
パンフレットやチラシに掲載	66
重要事項説明書や契約に明記	1,433
利用者の集まりや家族会で説明	134
本会のポスターやチラシを活用	203
特に周知はしていない	86
その他	23
無回答	14

合計 3,217

苦情解決の仕組みの周知方法



《その他一部抜粋》

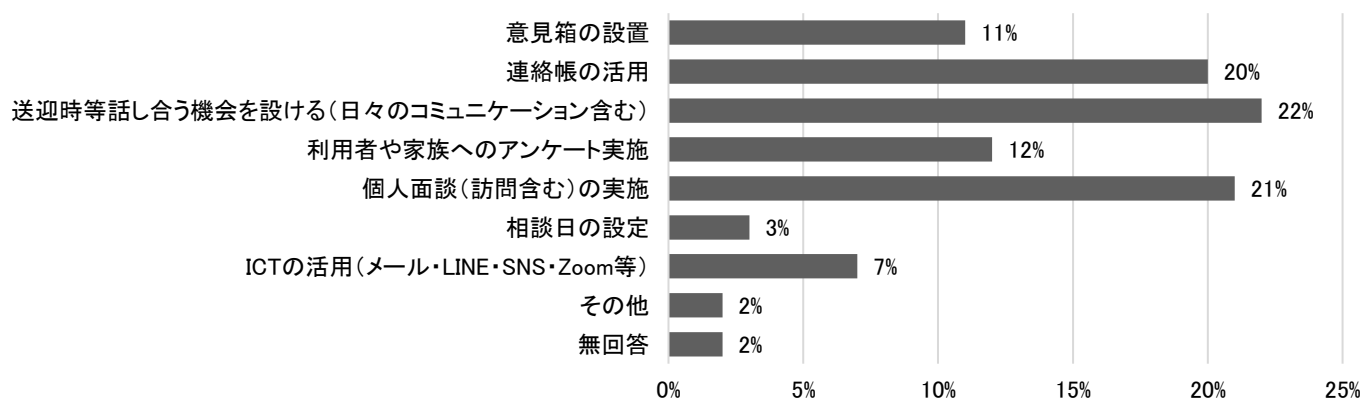
契約時に口頭説明、連絡帳、手紙や文書で周知、入所や入園のしおりに明記、園だより配布、閲覧可能な資料として事業所内に設置、保護者アンケート

Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について(複数回答あり)

意見箱の設置	472
連絡帳の活用	831
送迎時等話し合う機会を設ける(日々のコミュニケーション含む)	902
利用者や家族へのアンケート実施	495
個人面談(訪問含む)の実施	886
相談日の設定	126
ICTの活用(メール・LINE・SNS・Zoom等)	280
その他	91
無回答	65

合計 4,148

苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について



《その他一部抜粋》

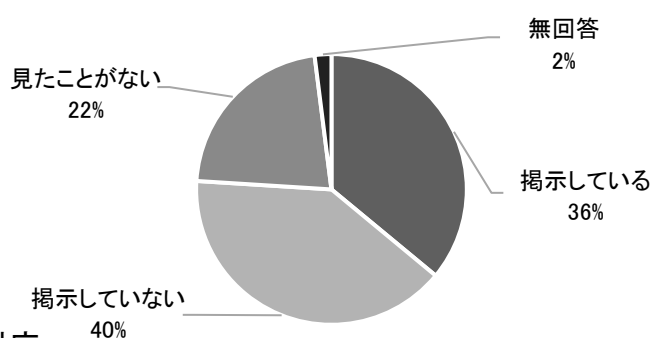
随時受付、電話・携帯・手紙での受付、定期発行の新聞に記載用紙を添付、ポスター掲示、第三者委員との面会・交流会、運営推進会議、懇談会や保護者会で周知、モニタリング時、関係機関(ケアマネや相談員等)との連携、手集金の際に聞き取り

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

掲示している	686
掲示していない	775
見たことがない	426
無回答	38

合計 1,925

苦情ポスターの掲示



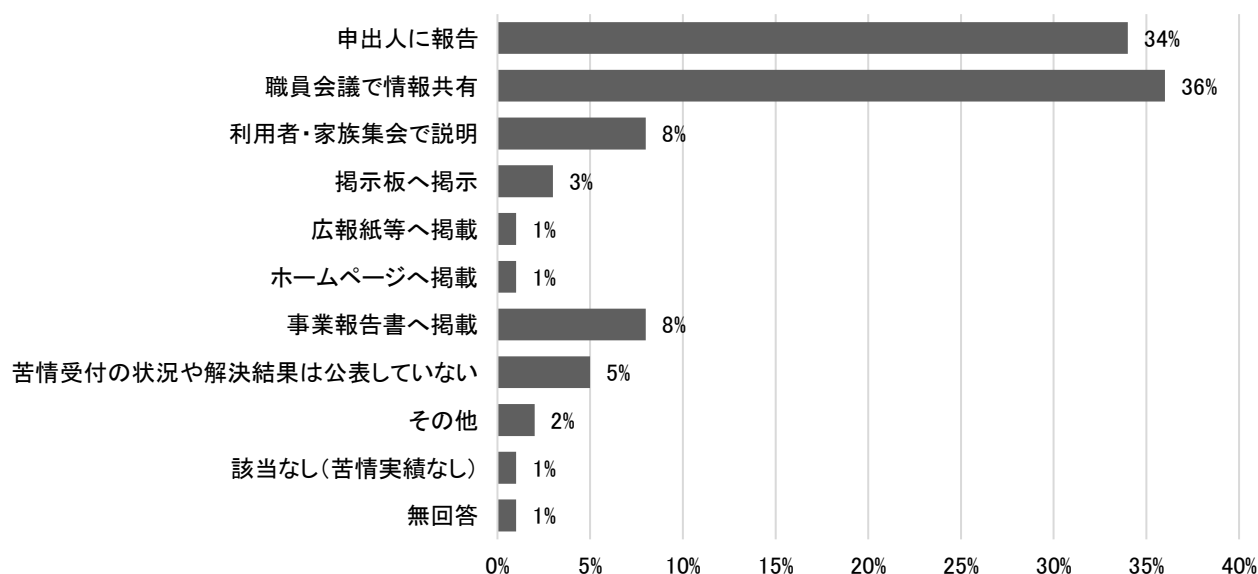
※7/13～8/31 までの期間ポスター等依頼 161 件対応

Q11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表しているかについて(複数回答あり)

申出人に報告	1,240
職員会議で情報共有	1,304
利用者・家族集会で説明	292
掲示板へ掲示	108
広報紙等へ掲載	23
ホームページへ掲載	55
事業報告書へ掲載	291
苦情受付の状況や解決結果は公表していない	192
その他	74
該当なし(苦情実績なし)	49
無回答	31

合計 3,659

苦情受付状況や解決結果の公表方法



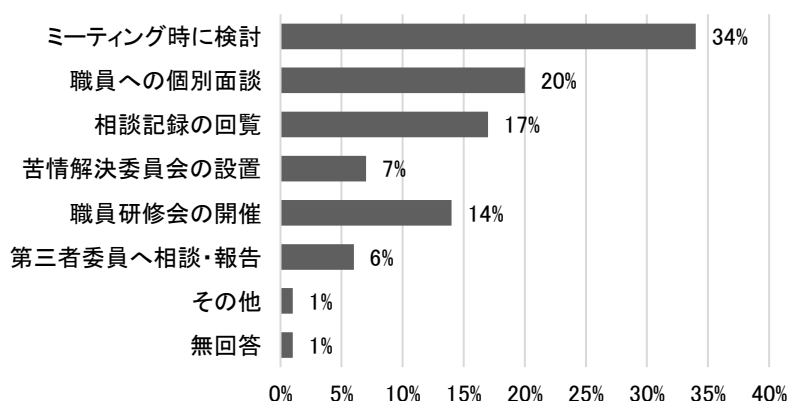
《その他一部抜粋》

会議(運営推進会議・定期委員会・担当者会議・理事会等)で報告、本社・本部へ報告、地域包括支援センターへ報告、行政や県への報告閲覧可能な資料として事業所内に設置、理事会資料に記載し回覧、公式 LINE にて公表、情報共有ツールを利用、保護者へのメール配信、園だよりに記載、毎朝の全体朝礼にて公表、社内システムで全社共有、年度末の事業所評価結果に掲載、法人本部・行政担当部署と共有、部門会議で対策対応の話し合いと資料を保存、アンケートに書かれたものは書面で回答し閲覧可能にしている、全体に対する意見は年一回のアンケートに併せて掲示と回答を載せる

Q12 円滑な苦情解決にむけて組織・職場内でどのような取り組みをしているかについて（複数回答あり）

ミーティング時に検討	1,624
職員への個別面談	955
相談記録の回覧	818
苦情解決委員会の設置	354
職員研修会の開催	639
第三者委員へ相談・報告	271
その他	33
無回答	39
合計	4,733

苦情に向けた組織・職場内での取り組み



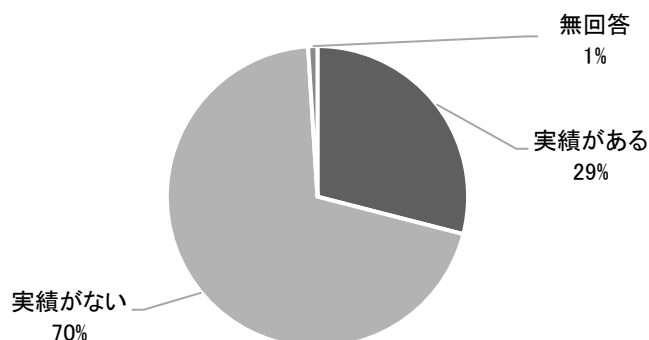
《その他一部抜粋》

法人や市への相談・報告、会議（全体会議・法人経営者会議・リーダー会議等）での共有・注意喚起、会議での報告と解決過程の検証・評価、運営推進会議にて開示し行政からアドバイスを貰う、オンブズマンとなる相談役がいる、地域包括支援センター・行政担当課等へ相談、行政や町内保育園で検討、顧問弁護士へ相談・助言を求める、苦情内容により委員に伝達し改善を図る

Q13 昨年度（令和4年度）の苦情受付について

実績がある	571
実績がない	1,338
無回答	16
合計	1,925

昨年度（令和4年度）の苦情受付



（6）昨年度（令和4年度総数）の苦情相談件数

1 件	203	6 件	4	11 件	1	16 件	2	21 件	0	26 件	0	31 件以上	7
2 件	114	7 件	9	12 件	5	17 件	2	22 件	1	27 件	0	無回答	99
3 件	59	8 件	4	13 件	5	18 件	0	23 件	1	28 件	0	該当なし（実績がない）	1,338
4 件	17	9 件	3	14 件	2	19 件	5	24 件	0	29 件	0	合計	1,925
5 件	32	10 件	9	15 件	2	20 件	1	25 件	0	30 件	0		

Q 1 4 令和4年度もしくは令和5年度中に受理した苦情内容の回答抜粋（一部加工済み）

《高齢者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	高齢	訪問介護	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者が購入したお菓子をヘルパーが断り切れず、持ち帰った。事業所が預かり、責任者から返却をさせたところ「なぜ本人が返しに来ないのか!」と立腹した。	訪問時に責任者が同行をし、介護保険サービス事業者の一員として、物品の贈答は受けられない旨を、再度丁寧に説明。	契約時、贈答品は受け取れない旨を伝えているが、きちんと伝わっていない場合もある。どの様に伝えたらより相手に理解をしてもらえるのか、事業所内で検討をする必要性があると感じた。
2	高齢	訪問介護	職員の接遇	○関わり方・対応 ヘルパーが来るとトイレトベーパーなど消耗品がなくなると利用者から家族へ相談。家族から苦情相談窓口へ連絡があった。	事実確認を行い、消耗品などの持ち帰りが無かった事を確認した上で家族へ報告。家族曰く相性が合わないヘルパーがくると被害妄想が強くなってしまふ事があるとの事。利用者の精神状態安定の為に相性の良くない介護員の訪問を辞めて他の介護職員が対応させて頂きしばらく様子を見る事で利用者及び家族にも同意していただいた。	苦情や相談について連絡を受けた際は真摯にその内容を受け止めて早急な事実確認、事実確認後の報告、今後の対応策のご相談やご提案などが大切な事であると学びました。日頃のコミュニケーションの大切さ、報告連絡相談の重要性を重きにおいて利用者及び家族との信頼関係を構築していく事を目指します。
3	高齢	訪問介護	被害・損害	○物損 職員が訪問サービス提供時に、ご家庭の器物を破損するケースがあった。	職員に聞き取りを行い、事実関係を詳細に記録。破損物の価値を鑑みお詫びと同等価値の金額の支払いを行い利用者納得の上、解決した。	利用者に非があるケースや事業者側の落ち度が高いケースもあり、様々なケースが想定される。今後、事業者として臨機応変に対応する事が必要であり、これらの情報の蓄積と共有が重要であるとの認識が高まった。
4	高齢	訪問介護	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が生活援助で居室の掃除を行っている際に、介護保険適用外の内容の依頼があった。お断りをしたところヘルパーの伝え方が悪くご立腹された。	利用者のケアマネジャーから報告を受け、サービス提供責任者が訪問し謝罪した。保険適用外のサービス内容を説明し納得していただく。	伝え方によって気分を害してしまうため対応の仕方、悪かったところを職員と一緒に検討した。日々のコミュニケーションをもっと大切にしていくな事を改めて学んだ。
5	高齢	通所介護	サービスの質や量	○その他 入浴順番が遅く、昼食に間に合わない時があるから入浴しないと利用者から訴えがある。	便が漏れるため、後の方で入浴をしていただいていた。椅子等にバスタオルを敷く等工夫し、順番は他利用者と平等になるようにかつ昼食にかからないようにする旨、利用者・家族へ約束をした。	利用者に対し、配慮が足らなかったことと苦情を言える雰囲気づくりを作っていく大切さを学んだ。
6	高齢	通所介護	職員の接遇	○関わり方・対応 留守番電話への折り返しが無い	翌日のお休みに関するご連絡だった為、留守電を聞いた職員が送迎担当者に連絡することで完了してしまっていた。きちんと伝わっているか心配して、数回、連絡を下さった利用者のお気持ちを考え、必ず折り返しの連絡を行うようミーティングで伝達した。	サービス事業者というよりも社会人として適切なマナーを身に付けさせる必要性を感じた。
7	高齢	通所介護	サービスの質や量	○環境 施設内の車いす用トイレのシャワートイレが故障。修理に時間がかかることに対し不便だと苦情申し立てがあった。	事情（修理にある程度の金銭がかかること、修理も業者の都合上、即日には対応できない）を利用者・家族に説明。利用者は納得することはできなかったが、家族からは承知する旨の報告があった。	認知症を患った利用者が利用するという施設の特色上、全て納得していただけるかは難しい状況ではあるので、日ごろから丁寧な説明を心がけ、納得していただきやすい状況づくりも必要であると学んだ。
8	高齢	通所介護	サービスの質や量	○サービス不十分 手の拘縮のある利用者家族より、入浴時に拘縮した手の内側についても、よく洗っていただきたいとの要望をいただく。	その場ですぐに対応する旨をお伝えし謝罪し、改善を約束した。	家族から指摘いただいたことで、サービスの質の向上につながった。日頃から円滑なコミュニケーション、信頼関係を築くことで、お互いに気持ちを伝えやすい環境を整備することの大切さを学んだ。
9	高齢	通所介護	職員の接遇	○言葉遣い 利用者家族よりお迎えの対応が酷い「じじい、みんな待っているのだから早くしろよ!」と職員が声掛けをしていた。事業所で虐待されているのではないかと家族が心配されていた事を利用者ケアマネジャーより連絡がある。	普段から職員と利用者が馴れ馴れしい会話であり、命令口調に対する返答を楽しんでいる様な状況だった。気が緩み家族に不満を与える会話をしてしまった。いくら利用者が喜んでいる様でも節度ある会話を心がける事を指示し、ミーティングで職員に周知した。利用者ケアマネジャーへの連絡、送迎時に家族へ謝罪した。	利用者が楽しんでられる様に見受けられる会話でも節度ある話し方にしないと誤解を生むことになる。職員一同気を付けるようにしていきたい。

《高齢者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
10	高齢	通所介護	説明・情報提供	○虚偽記載 利用者家族から、入浴サービスを受ける契約なのに足浴だけで帰ってきた。契約違反ではないか。	利用者が入浴を拒まれたため、入浴できなかったことを家族にお伝えし忘れた旨、ケアマネージャーに報告。ケアマネージャーから家族にお伝えいただき、了承いただいた。	口頭で直接お伝えできなくても、連絡帳や電話で伝える等、速やかに伝達するよう努めなければ、利用者や家族の信用を失いかねないことを学んだ。
11	高齢	通所介護	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎職員の送迎時の態度が横柄で、運転も荒かったため、複数の利用者から苦情があった。	職員に管理者が面談を行い、利用者からの苦情を伝えた。利用者に対して謝罪するとともに、職員の様子を注意していくことにした。このことは他職員にも通知した。	送迎スタッフの態度だけでなく、他職員の普段の態度もこれを機に振り返り、気になる事や利用者からの苦情もその都度共有していこうと話し合った。
12	高齢	通所介護	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎時間が決まっている利用者家族から「いつもの時間が過ぎても、迎えが来ない」と連絡がある。	謝罪し、確認後改めて連絡させていたいただくことを伝えた。送迎担当者が連絡を失念しており、更に送迎の順番を自己判断で変更していた。到着時間や経緯を確認。 送迎業務後、再発防止について話あう。家族へ連絡し、経緯と再発防止策を伝え、改めてお詫びした。 送迎の順番は自己判断で変更しないこと、変更したい時は一声かけることを徹底した。	送迎の時間や関わり方等の約束がご利用者ごとに違いがあることの確認をすることの大切さ。誰が関わっても同様のサービスの質を維持する事の大切さと難しさを学びました。
13	高齢	通所介護	職員の接遇	○関わり方・対応 利用を休む連絡を職員が受けていたが、伝達されておらず、利用者宅にお迎えに行ってしまう家族から伝達が出来ていないことを指摘。	お迎えに伺った職員から、ご迷惑をかけたことについて謝罪した。後日センター長が自宅訪問して直接謝罪した。「大丈夫ですよ。気にしないでください。」と書いていただいた。	業務中は常にメモ帳を携帯し、必要時に直ぐメモを取り、施設に戻ったらすぐに情報伝達のシートに記載する。このことを毎日繰り返す。
14	高齢	地域密着型通所介護	職員の接遇（関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分 / その他）	○関わり方・対応 利用者から職員に無視されていると言う訴えあり。	利用者にプライバシーは守りながら（同じ曜日に通っている他利用者で認知症の症状が強い方がおり、その方を優先してしまった。）事情を説明し、意図的に無視しようとしたわけではないことを説明。職員同士の声かけが少なかったため、対応が行き届いていなかったことをお詫びした。	ご利用者は、常に不安な気持ちを抱えている方がいる。そのため、職員同士の声掛けも重要だが、ご利用者に対してのこまめな声掛けも必要になると学んだ。それぞれのご利用者の状況が違うので、職員同士で細かいところを話し合い、皆がしっかりと対応できるようにしていく。職員それぞれが広い視野を持ってフロア全体を見れるように今後は意識していく。
15	高齢	短期入所生活介護	職員の接遇	○言葉遣い 職員の横柄な態度（上から目線・発言）に心を痛めた。何か言葉を返すと倍以上の暴言を浴びせられるので、何も言えない。	利用者には施設長から謝罪と職員への指導（伝え方の不備と正しい伝え方）を実施した旨説明し、ご理解いただく。	1つ1つの言動がご利用者の快適な生活に支障を来し、ストレスを与えていることを再認識させられた。利用者の立場になり必要なサービス提供を実施していくことの大切さを再認識する機会となった。
16	高齢	認知症対応型共同生活介護	職員の接遇	○関わり方・対応 コロナ禍のため玄関先に面会をした際、車椅子を押してきてくれた職員が挨拶はしてくれたが最近の様子を言うでもなく笑顔もなく少し態度がよくないように見受けられた。短時間の面会でも迷惑なのかなと感じてしまったと訴えがあった。	不快な思いをさせてしまったことを謝罪。職員に確認を取ると久しぶりの面会なのでじゃまをしてはいけないと思い黙っていた。最近の様子を少しでも伝えて家族を安心させる配慮にかけていたと言われる。そのことを家族にお話すると納得して下さった。	職員が良かれ思ってやったことでも家族の取り方はまちまちであるので「久しぶりにお会いしているので短時間ではありますがお二人でお過ごしください。」など一言添える配慮が必要であることを学んだ。
17	高齢	特別養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 他利用者より「あのままだご飯食べているのに持っていかれた。かわいそうだよ」と職員へ話があった。	以前ユニット内でも食事中に下膳したり、利用者がいないと言った際にすぐ下げるなどの行為がみられたため介護の方法を職員一人ひとり、改善したことを継続して行っていくように申し送りを行った。	他利用者よりそのように思われるような行為がないようにする。また、介護技術は作業ではないことを改めて確認した。
18	高齢	特別養護老人ホーム	利用料	キーパーソンの請求の宛名（住所）を替えるように重要書類（利用料請求関係の書類）が本人が住んでいない住所に届いている。	入所日に必ず、基本情報の確認をする。また、当月末に当月入所の方の基本情報を相談員にて確認していくこととした。	利用者に関する事は、書類ひとつをとっても大事なことになるので、漏れが無いような仕組みを整えていく。

《高齢者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
19	高齢	特別養護老人ホーム	サービスの質や量	○サービス不十分 トイレ誘導の際、自立支援を考え「自分の力でやってみてはどうか」と打診があったが、当日の体調は優れず「できない」ことを伝える。他の介護士は手伝ってくれるのにどうして行ってくれなかったのか。納得ができない。また、最後は援助してくれたが、その対応が怖かった。	職員の対応について謝罪。また、介助した職員から聞き取りをして指導を行った。他の介護士とも情報を共有し、接遇について同一フロア職員と話し合いを行った。	利用者の体調変化により、普段できることも行えないこともある。言葉がけなどの接遇により不快な気持ちにさせてしまうことの認識を持つ。利用者の処遇について統一した介護を行い、介護士の価値観では行動をしないことを学んだ。
20	高齢	特別養護老人ホーム	被害・損害	○介護・支援事故 他利用者から手を握られ内出血となった。この件について、家族より当日報告は受けたがその後の報告がない。報告が極端であり正確な状況説明がないとの訴え。	家族に再度発生時の状況を説明。始めの報告が簡潔であったこと、事故後の報告が不十分であり、対策が家族へフィードバックできていなかったことについて謝罪し、納得をいただいた。	その都度の報告が重要性を学んだ。事故後の対応（治療・委員会での検討・利用者への声掛け・他利用者への指導等）を行っていても、その対応を家族へ伝えないと何もしていないということになる。
21	高齢	特別養護老人ホーム	利用料	○その他の費用 利用者の家族から、毎月請求書に同封し送付されてくるお小遣い出納帳を整理していた所、年度の記載が漏れていた昔の書類が出てきた為、いつのものが分からないとの申出があった。	記載がなかったことについて謝罪する。今まで送付したお小遣い出納帳については、コピーを個人ファイルにて保管していること。今後は年度の記載漏れがないか確認していくことを伝え、了承された。	お小遣い出納帳について、毎月出納の確認をしていただいていたが、必要な事項がしっかり把握できるように改めて書式を改善した。今後も引き続き過去の対応についての苦情も含め、貴重な意見として誠意をもって対応する必要があることを学んだ。
22	高齢	養護老人ホーム	職員の接遇	○関わり方・対応 複数の職員と利用者からの相談で入浴時、脱衣室で人数を数える際に「～匹」と呼んでいた事があった為、是正して欲しい。	相談員2名で対象職員と話し合いを行い、事実確認と注意した。	対象職員は自覚があり、「冗談のつもりで言った」との事。馴れ合いになりすぎる事で、行き過ぎる可能性がある事、日頃より互いに意識し、声掛けをしあえる環境が必要だと学んだ。
23	高齢	居宅介護支援	職員の接遇	○関わり方・対応 家族より担当している利用者の生活助状況を家族に密に連絡をしていなく、状態悪化の連絡をした際、普段から定期面談の報告が欲しかったとの訴えがある。	今後、高齢者世帯や1人暮らしの利用者には定期訪問の際、必ず連絡を入れる。相手側が受け取り可能な場合は動画をメールに添付することで情報共有と安心した貰うことにした。同様の意見を持っている可能性がある家族にも行うことで表情が見えてとても安心したと感謝されることに改善できた。	平時の様子も情報共有をしておくことで緊急時や状態悪化の際もスムーズに連絡をとることができると実感。特に遠方に住む家族には大きいと感じた。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	障害	共同生活援助	職員の接遇	○言葉遣い 夕食時の席替えを行うに際にAさんがあまり交流のないBさんと隣同士になり、不安、再度席替えの訴える。支援員がAさんの不安解消すべく簡単に安易な言葉使い「Aさんにとって害はないから」や「話しに通訳は必要ないよ」と説明してしまう。後でAさんより「害」とか「通訳必要」という言葉は酷い、失礼だと思うと苦情がある。	直ぐにAさんに謝罪を申入れ。あまりにもBさんへの尊重心を欠いた不適切で軽率な言葉であったことを謝罪。特に「害」という言葉を人にたいして説明を行ったことについては丁重に謝罪。二度とこのような言葉使いをしないことを約した。	利用者さんからの職員への信頼信用があることにより苦情訴えがなくそのまま見過ごされ徐々にもっと言葉使いに配慮、何よりも利用者の人権無視という問題にまでなりえる。人と人の関係性、謙虚な姿勢を常に忘れず、職員の支援する、されているなど優劣意識の解消を徹底することが必要と感じた。
2	障害	共同生活援助	職員の接遇	○関わり方・対応 幼少期より歩行困難の利用者家族の要望で補装具をつけ歩行していた。常時の着用により蜂窩紫癰を発症。皮膚科に長期治療を要することになったため施設側の判断で補装具を外していた。家族から以前から補装具をつけていたのでそのまま対応してほしいとの要望がある。	家族と話し合い、歩行が全くできないわけではないので、何とか自力歩行ができるよう考えた。訪問マッサージを週3回、30分から1時間受けた。少しずつ自力歩行ができるようになり、4～5mぐらいできるようになった。家族も歩行ができるようになったことを喜んで受け入れてくださった。	こちら側からの押し付けではなく、家族の要望を取り入れながら話し合いを重ね、解決方法をあらゆる面から検討し、改善していくことが大切であることを学んだ。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
3	障害	共同生活援助	サービスの質や量	○食事 夕食の量が多くて食べきれず、残すことも多く食べ物も食事代ももったいない。ごはん味噌汁だけ頼むことはできないかとの訴え。	職員会議で話し合い、重要事項説明書の内容を検討。「ごはん・味噌汁のみ100円」という項目を追加するために利用者・家族から同意書をもらい、内容を改正。食欲がない時や体調不良の時でも頼みやすくなったようで、積極的に利用していただけるようになった。	必要なサービスを会議で検討し対応することで、利用者の安定した生活に繋がるということを改めて学ぶことができた。
4	障害	生活介護	職員の接遇	○関わり方・対応 ①居室でテレビを見ていたら、職員が黙って居室へ入って来てビックリした。 ②入浴の際、中介助の職員は1人待機でいるはずだが、1人にされてしまい不安だった。	謝罪をし、指導不足である為、支援の心得や業務の徹底をし、安全・安心した生活が送れる様、改善を図る旨伝える。「居室へ入る際、挨拶を徹底」、「介助時の注意点等を見直す」、「業務に入る際の意識を高める」を現場長へ伝え、介護職員へ周知してもらう。居室へ入る際の挨拶については、虐待委員会の方へ伝え、対策をし改善された。	なかなか苦情を申し出してくれる方がいない為、定期的に聞き取り調査を実施している。今回の方は、言おうか悩んでいた様で、丁度聞き取り調査を実施していたので、申し出た。より良い生活となる様に遠慮なく言える環境を整えたり、定期的だけではなく、毎日顔を合わせる様にし、状態に応じて聞き取りを実施して行きたいと思った。また、意思疎通が困難な方もいる為、周囲の聞き取りや現場へ出向き、接遇等の改善を図って行きたい。
5	障害	生活介護	職員の接遇	○関わり方・対応 施設職員が朝送迎のお迎え時に、インターホン越しに利用料未払いについての話をされて、同じマンションに住んでいる人たちにその話を聞かれたかもしれないと、利用者家族から訴えがあった。	管理者がその家族に電話をして、配慮不足に關しての謝罪をし、送迎をした当該職員には管理者から個別面談により注意、指導を行う。	利用料金やプライベートな内容の相談などは周りの状況をみて伝えるように、常日頃からスタッフに指導し、できる限りは責任のある職員が対応できるように配置するべきと学んだ。
6	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 性同一性障害の利用者から職員が利用者の苗字に〇〇ちゃんづけをしていたとの訴えがあった。	苦情を頂いた事へ感謝し、職員の呼称についての謝罪を関係機関へ行った。また、今回の件を踏まえて、職員のミーティングにて話し合い、苗字に〇〇さんと呼ぶよう、統一を図る為、揭示し、職員（当事者）への指導教育、揭示を行い、利用者に謝罪し、実施してゆくことになった。	利用者への職員の慣れ合い、作業中に意識していないかも知れないが、子どもじみた呼称で呼ぶことに対して傷つくことを知り、職員の利用者への意識や意図していない言葉掛けで相手を不快にしてしまう事を学ぶきっかけとなった。また職員同士が気をつけ、注意し合える環境になる事を学んだ。
7	障害	就労継続支援A型	被害・損害	○被害・損害 職員が利用者へタバコをねだる行為、金銭を借りれる事案があった。	利用者への謝罪と当該職員への厳重注意。利用者への金銭の補償を行い安心していただく。	職員の採用にはもっと慎重にならなければいけない。管理者が利用者の声をいち早く聞ける雰囲気づくりが出来ていれば防げたと思う。
8	障害	就労継続支援A型	職員の接遇	○関わり方・対応 希望する業務でミスが多く、職員から長期間に渡り意図的に業務から外された。	業務上のルールを本人に理解できるように支援方法を検討し、業務に参加して頂く。ルールを逸脱した場合には家族と相談のうえ、職員へ指導した。	作業場の効率を優先した事で、利用者へストレスを与えていた事がわかった。また、家族との交流も無かったため、被害的な憶測を生んでしまったと感じた。
9	障害	就労継続支援B型	権利侵害	○プライバシーの侵害 職員より送迎中休日に出かけに行かないか等事業所外へ誘い出す声掛けあったとご本人より報告あった	申出人並び相談員と面談を行い内容の把握を行い、謝罪。該当職員に聞き取りの後、職員全員に対して報告、防止策・解決策を会議した。また再発防止として職員研修を行い、今後事業所で行える対策・対応や研修の内容について報告をし今後このような事が二度とないようにしていくことをお伝えした	職員研修を行ってきたが職員の意識が足りていなかった。今後ミーティング等で最近の利用者の様子に關しての情報交換や、研修以外でも職員間での連絡報告を行いすべての職員が同じ意識のもとで働けるようにすることが大切であることを学んだ。
10	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○言葉遣い 保護者から「職員からサボっていると言われ、行きたくないと言う時があるので、そのようにならないように改善してほしい。」との訴えがある。	全職員への聞き取り調査を実施。内容が事実であることを確認した。利用者が、仕事中にキョロキョロすることが多かったため、注意したことが原因であった。職員へは言葉遣いについて厳重に注意し、謝罪と説明を行った。	職員は、強い口調で言っていないつもりでも、相手は強い口調で言われたなど捉え方が違うので、職員が適切でない言葉遣いがあった場合、気が付いた他の職員がその都度声掛けし、注意する体制を整えた。
11	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者の農業用機械の扱い間違いがあり機械修理が発生。その際、職員が「弁償だな」といった。利用者は帰宅後落ち込み家族から連絡があった。	職員に発言の真意を確認、冗談のつもりで軽く言ってしまったこと、利用者が意図してやった操作では無い事も確認。その後本人交えて発言の真意を伝えた。本人納得のうえ、話し合い内容を家族にも伝達した。	軽い気持ちで言った事が利用者を大きく傷つける事がある。相手の様子を見て発言には、注意を払っていく必要がある。

《障害者福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
12	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者家族から「職員がさぼっているといわれ、行きたくないという時があるので、そのようにならないように改善してほしい。」	全職員の聞き取り調査を実施。内容が事実であることを確認した。利用者本人が仕事（作業）中にキョロキョロすることが多かったため、注意したことが原因だった。 職員に言葉遣いについて注意し、保護者へ謝罪と説明をした。	職員が、強い口調で言っていないつもりでも、相手は強い口調（上から目線）で言われたなど捉え方が違う。職員（当事者以外を含む）が適切でない言葉遣いがあった場合、気が付いた他の職員がその都度声かけをし、注意する体制を整えた。
13	障害	就労継続支援B型	職員の接遇	○関わり方・対応 事業所職員と利用者にな不愉快な冷やかしを受けたのでやめたいと本人から申し出があった。	本人に対し個々に謝罪の場を設け、今後是不快な発言を止めると約束し、定期的な経過観察を継続し様子を見ることにした。	本人が笑っていても心の中ではどう思っているのか、定期的なケアが必要不可欠なことであると思った。また職員の意識改革も必要と再認識した。
14	障害	就労移行支援	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が、顧客の就職活動の際に適切な対応ができず、他者の採用により求人が打ち切られてしまった。そのため、利用者から職員対応が遅く応募ができなかったと不満の訴えがあった。	苦情解決責任者と利用者で相談を実施。利用者の意向として、事業所は続けたいが、担当職員との関係性の再構築が難しいとのことのため、担当者変更を実施した。その後は、新担当者とも良好な関係を築けている。	職員の支援歴が浅く、対応に戸惑ってしまいう傾向があったため、職員間での情報共有の仕組みの変更、ベテラン職員によるバックアップ体制を構築し、円滑な対応ができるように事業所体制を変更した。
15	障害	就労移行支援	職員の接遇	○その他 系列事業所の職員が個人のSNS上に載せた内容の趣旨について同じ事業所を利用している利用者より不快感を覚えたとの連絡。	SNSなど不特定多数に広くみられる媒体に投稿する文言であればよりその言葉の吟味は必要であると、利用者からの訴えを真摯に受け止めサービスの質の向上を図っていくうえで貴重なご意見をいただいた。そのうえでの謝意を伝えた。後日同様の趣旨の内容を事業本部より当該職員に対し厳重注意を行った。	SNSなど不特定多数に広くみられる媒体に投稿する場合、その投稿する内容の精査だけでなく、たとえ個人としての意見の発露の場であったとしても自身の職業・立場などが特定されやすく、事業所・法人のイメージを損なう可能性があったことから、日ごろからの言葉遣いなどに注意するとともに、SNSなどで発信する場合は誤解や憶測を生まないよう細心の注意を払う必要がある。
16	障害	就労移行支援	権利侵害	○プライバシーの侵害 休憩時間にスマホを見ていたところ、職員が利用者のスマホを覗き「無駄使いしないようにね」と声をかけられた。スマホを見られていた事にショックと不安が出た。	利用者に謝罪。その後少し落ち着いたようで、今後プライバシーに関する事については介入してほしくないとのこと。職員にも伝え、今後このような事がないよう、職員間で周知した。	日常の何気ない会話や支援の中、自身の価値観で行動する事が常識と捉えないよう、日々の支援について振り返りを実施していきたい。おかしいと思う事については、お互い遠慮せずに、声を掛け合う事が必要と感じた。
17	障害	地域活動支援センター	被害・損害	○環境 他利用者の爪が長いので、調理実習には不衛生であるとの訴え。	利用者に爪を切るように促し、見守るようにした。	訴えを聞いていく中で、改善出来ることは即取り組み、利用者や職員間の関係性には充分気を付けていかなければならないと感じた。
18	障害	相談支援事業所	職員の接遇	○関わり方・対応 利用者への確認が不十分で、重要書類の受け取り方について「聞いてなかった」と申出がある。	担当者から利用者へ直接謝罪し、再度説明をして納得いただいた。今回のことを踏まえ、言った言わないではなく、書面で利用者に記入いただく欄をつくり、双方で確認できるようにした。	説明しているつもり、聞いているつもりが誤解を生んでしまうので、お互いの利益を損なわないように注意していきたい。そのために、説明したかどうかの確認は文章に残るような工夫をしていくことを学んだ。

《児童福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	児童	保育所	サービスの質や量	○その他 廃材を使った自由工作に対する苦情。コロナ禍、人が使ったストローやカップを使っていたのが悪かったが持ち帰った翌日に突き返された。	行政にも匿名で電話があり、行政担当者からも対策についてアドバイスをもらう。廃材の使用についてはコロナ禍で衛生面を心配する人もいるかもしれないので、再度洗って使っていることを掲示。自由工作の作品には、ゴミと捉えられないために、工夫した点などに対し解説をつけてあげて納得が得られるようにすることにした。	保護者それぞれにいろいろな捉え方があるので、理解を得られるように、日頃からどんなことでも丁寧に話していくことが大切だと学んだ。
2	児童	保育所	権利侵害	○プライバシーの侵害 保育士より降園の際、勤務先の事を聞かれた。個人的なことを他保護者の方がいるのに、聞かれるのは不愉快。	他保護者の方がいるところで話した事について謝罪。他職員に同様なことが無いよう徹底した。また、保護者の情報について秘密厳守を守るようにした。	思い余って保護者の方も苦情を言われたと思うので、同様の事が無いよう気を引き締めたい。

《児童福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
3	児童	保育所	説明・情報提供	○説明不十分 コロナ発生時、園を休園するにあたっての判断を行政保育課と検討していたが、休園決定決裁が夕方の送迎時間になったため、保護者から「もう少し早めに連絡がほしい」との苦情があった。	送迎前にお知らせ出来なかった事に対して謝罪。休園についての決裁の流れをお伝えした。保護者から「そうだったんですね わかりました」と理解を示した。	最終的に市保育課の担当者に連絡を経て園側と協議を実施するため、市からの決裁に時間を要した。園側で速やかに決裁することが出来れば、この内容の苦情はなかったと考える。園側の改善は、感染症の増加が著しい場合はいつもより早めに「休園」も考えられる内容のメールを送り保護者が今後の想定が出来るようにしていく。
4	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 園児の持ち物の取り扱いがあり、職員からの説明があったが、その言い方が気に入らない。	家族に職員の対応の悪さ、言葉遣いの悪さを謝罪。 職員からの聞き取りをし、すぐにケース会議を行い今後の対応について話し合いを行った。会議の内容についても保護者に伝え、今後の対応をお伝えした。	ベテランの保育士であり、経験値からの対応で間違った慣れからの苦情だった。保護者の方と信頼関係を築き、丁寧な保護者対応が必要であり、自身の振り返りとして、学び直しを全職員に周知した。
5	児童	保育所	職員の接遇	○関わり方・対応 保護者より保育士の子どもへの対応が乱暴だったとの相談。片手で荷物を受け取り、片手で子を抱えていた。もっと丁寧な関りをしてほしい。	保護者の話を丁寧に聞き、共感的態度で対応。担任だけでなく所長にも相談し、職員全体で苦情についての情報を共有。事実確認の上、本人より謝罪をし、貴重な意見をいただいたことへの感謝の意を伝えた。	保育士が足に持病があったため、足をかばうためにそのような動きとなってしまった。今後は、本人が自覚を持ち、十分に気を付けていく。保護者との信頼関係の大切さを学んだ。
6	児童	保育所	権利侵害	○プライバシーの侵害 子どもがクラス内でおもらしをしてしまい、その場で着替え他子どもに見られてことで傷ついた。保護者より園側に話があり、保育士の配慮不足で子どもが傷つき登園を拒んでいる。保育士に対して不信感がある。	担当保育士に事実確認をして、所長より状況説明と事実確認の確認の結果を保護者に伝え謝罪をする。登園を拒んでいることから、別室での保育を所長または副所長が行い、徐々にクラスで過ごすことができるよう移行対応した。	保育士すべてが、状況・内容を共有して「年齢を問わずに子どもの人権を尊重して適切な対応をすること」を園内研修を持ち改めて再確認する。
7	児童	幼保連携型認定こども園	サービスの質や量	○環境 子どもが園でハサミを使い、前髪を切ってきた。安全管理はどうなっているのか。	安全管理と安全教育の違いについて話すとともに、保育の状況を説明した。園としても再発防止に努めて対応することを約束した。	安全教育の甘さ、保護者対応の見直し等、改めて確認をした。
8	児童	放課後等デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 送迎時の交通渋滞により送り届けことが遅くなっていたが、保護者に連絡を入れなかったことに対して送迎への不安をいただく。	送迎が遅くなっていることがわかっているにもかかわらず連絡をしなかったことを謝罪。今後は送迎時間が18時30分を越える場合は必ず保護者に連絡を入れる決まりを作り、職員への徹底を行う教育を実施した。	利用者にとって満足のいく仕事を心がけることを職員全員がもち、日々利用者、保護者との関係を深めていかなければならないことを再認識した。
9	児童	放課後等デイサービス	職員の接遇	○関わり方・対応 空き待ちのご案内メールを案内しようとした人とは違う人に送ってしまい、メールを送る人に注意してほしい旨の連絡があった。	家族にメールで謝罪と対面でも経緯をお話した。その後職員内でもミーティングを開き、メール送信時の注意を共有した。	当事業所にはメールアドレスがひとつしかなく、正社員が利用者へメールをすぐに返せるよう正社員の全員でメールを見られるようにしてあるが、メールを送信する際は他の職員とも共有して送るようにした。
10	児童	放課後等デイサービス	権利侵害	○プライバシーの侵害 学校から事業所へ向かう送迎ルートについて、学校の友達にデイサービスに通っていることを知られたくないからルートを考慮して欲しいと家族より訴え。	職員間でルートについて検討（下校する児童がなるべく少ないルート）し、対象児童にも報告。今後は、そのルートを通ることを約束すると納得して安心してくれた。	利用者の個人情報とプライバシーに対する配慮が非常に重要であることが明らかとなった。送迎ルートや関連する情報の管理についても十分な配慮が必要であることを学んだ。
11	児童	児童発達支援	被害・損害	○介護・支援事故 登園時、家族より「背中にアザがあった。先週も同じ部位にアザがあった。」と言われた。	その場で職員がアザの確認。気がつかなかったことを謝罪。原因確認することを伝えた。利用日の見守りカメラを確認した結果、子ども同士のトラブル、ぶつかる様子等がないことから、興奮時等に椅子にのける時が多いことが原因でないかと考えた。 家族に結果を報告。椅子の対策として背中にクッションを付けること、登・退園時に身体チェックすることを伝えた。	些細なことでも、気になることについては遠慮なく言っていただけのような関係づくり。 問題が発生した時の職員間での情報共有と原因究明等家族への迅速かつ真摯な対応が大切である。

《児童福祉施設・事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
12	児童	児童発達支援	職員の接遇	○関わり方・対応 職員が帰りの支度を手伝おうと、利用者の幼稚園の上着を手に取り「○○幼稚園なんですね」とお声掛けしたところ、「わざわざ隠しておいてあったのに」と不快感を示された。私物に断りなく触れられたことも不快だったようで「他人のものを勝手に触るのはどうかと思います。」と伝えて帰られた。	職員がその場で謝罪したのち、児発管がお見送りをして不快な気持ちにさせてしまったことを改めて謝罪した。今後はプライベートなことを安易に口にしないよう、また私物に断りなく触れることが無いよう職員に周知することを約束した。	親しく接していたとしても、利用者のものに触れるときはお断りをしてから触れることを徹底する。また、安易にプライベートに関する話や踏み込んだ話をしないことを確認した。
13	児童	放課後児童クラブ	職員の接遇	○言葉遣い 子どもに対する指導の言葉遣いが強いと保護者から訴えがあった。	職員に聞き取りを行い、結果を保護者に説明するとともに該当職員と共に謝罪を行った。 保護者の踏まえて職員間で今回の対応・結果を共有し再発防止に努めた。	該当職員がつい強い口調で指導した点について、忙しい中、感情がコントロールできなかったと反省している。 職員間でどのような状況でも冷静に対応し、一人で対応できないときは他の職員の応援を求める等で適切な対応に努めることも必要であることが職員間で理解できた。

《その他の事業所》						
番号	分野	事業所種別	苦情の分類	概要・主訴	対応状況・結果	苦情から学んだ点
1	社協	社会福祉協議会	サービスの質や量	○サービス不十分 精神保健福祉手帳を取得されている相談者が、本会の相談窓口に来所されたが、有効なアドバイスが貰えなかったとの訴え。	専門の相談窓口ではあるものの、いかなる場合においても適切なアドバイスができるわけではないことを伝えるとともに、行動されている内容が職員としても現時点では最善の策であるとの思いから同意したものであることを伝えた。その上で結果的に不快な思いをさせる対応になったこと謝罪。今後の相談対応において、より丁寧な対応をすることを伝えた。	様々な環境に置かれた相談者が来所されるため、より丁寧な対応を心がけるとともに、相談対応において、相談者の望む主訴と乖離する場面については、より詳細な制度説明や事柄の説明をする必要があることを改めて痛感し、職員へ周知を行った。
2	社協	社会福祉協議会	利用料	○説明不十分 シルバーの請求書が届いたが、交通費が二重に請求されている。間違いではないかの訴え。	作業中に缶やペットボトルがあり、ゴミ袋を使用した。ゴミ袋はシルバー人材センターで用意したものであるため、買い物代行代として1000円と袋代を請求させていただいたことを説明。ゴミ袋を使用するなら連絡がほしかった。」とのことだった。市民の皆さまにもご理解いただいていることや、以後気をつけることを丁寧にお詫びし納得していただいた。	センターで物を用意する場合は別途交通費がかかることを事前に説明することを徹底した。
3	社協	社会福祉協議会	説明・情報提供	○その他 社協住民団体会費の納入依頼が回覧で回ってきた。自治会に加入していないのに集金されるのか？文面が強制的だ。	会費納入が強制ではないこと、文書は自治会が作成していることなどを説明した。	住民団体会費は自治会に対して300円×加入世帯数を依頼しており、自治会によって自治会費に含めて住民から徴収している場合や別途個別で徴収している場合がある。自治会から住民へ依頼する文面作成に関与する必要性を学んだ。
4	社協	社会福祉協議会	説明・情報提供	○その他 社協の寄付金を町会を通じて集めるのはおかしい。社協の広報紙は読んでいるが、社協が何をしているところなのか情報の周知が弱い。	会費や募金の使いみち、事業を更に広報すべきであり、令和5年度は広報紙をフルカラーに、社協パンフレットをリニューアルすることとした。	社協の広報紙、SNS（ホームページやfacebook）等で社協の活動を周知強化を図っているが、記事等の表記が職員目線になっていることも多く、市民目線で分かりやすい表現も必要であることを学んだ。
5	社協	社会福祉協議会	説明・情報提供	○その他 共同募金運動の法人募金依頼で民生委員が自宅に来たが、わかるものがおらず、わからないと話しても強制感のある対応が続いた。事前通知も来ておらず不快な思いをした。依頼方法が適切でないのではないか。	共同募金運動についての趣旨や事前通知の状況、協力者である民生委員への依頼方法を説明。申出人、民生委員、苦情受付責任者、苦情受付担当者が集まり、再度状況を確認。民生委員より訪問先の住所間違いであること、対応についてを謝罪。社協より、コロナ禍で3年ぶりの訪問であった中、依頼の際の情報不足についても謝罪し、今後注意していくことを説明した。	依頼時には、活動を想定しての十分な説明や情報の準備が必要。 訪問時の対応を含めて、再確認をする必要がある。 苦情対応を丁寧にすることで、地域住民や協力者との関係づくり及び活動の理解にもつながると学んだ。

＜ 参 考 資 料 ＞

令和5年度福祉サービス苦情解決体制に関する調査票

○メール・FAX(提出書式)

○Google フォーム(インターネット提出書式)

○メール・FAX(提出書式)

【裏面もご記入ください。】

回答期限 令和5年8月31日(木)

提出先:千葉県運営適正化委員会事務局 FAX:043-246-0298 / メール:support@chibakenshakyo.com

令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

調査実施機関:千葉県運営適正化委員会

○本調査は事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握することを目的に毎年度実施しているものです。調査への回答にご協力をお願いいたします。

○法人内で事業所を複数所運営している場合は可能な範囲で事業所ごとの回答にご協力をお願いします。

例)同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

○なお、本調査結果をスムーズに開示するため、調査票フォームURL: <https://forms.gle/gNd7QU7QC2o7K4> にアクセスのうえ、インターネット上での回答に御協力いただきますようお願いいたします。

法人種別	1.社会福祉法人 2.医療法人 3.NPO法人 4.株式会社・有限会社・合同会社 5.行政 6.その他()				
事業所名 (行政の場合は市町村名)					
事業種別	1.高齢 2.障害(身体・知的・精神) 3.児童(障害児含む) 4.行政 5.社協 6.その他()				
サービス区分名称					
記入者名			連絡先(電話番号)		
○貴法人(事業所)・貴市町村の事業における苦情解決体制について ※ 役職は下記★役職選択語群より該当する①～⑯を記載してください。					
Q1 苦情受付担当者 ⇒ 1.設置している ⇒ 受付担当者の役職★() () () 2.設置していない					
Q2 苦情解決責任者 ⇒ 1.設置している ⇒ 解決責任者の役職★() 2.設置していない					
Q3 第三者委員 ⇒ 1.設置している(名) ⇒ 第三者委員の役職★() () () () 2.設置していない → Q5へ					
Q4 第三者委員への報酬 ⇒ 1.報酬あり(年額・月額・日額)に()円程度 → Q6へ 2.報酬なし → Q6へ					
Q5 第三者委員未設置理由 ⇒ 1.適当な人材がない 2.設置に係る経費が必要なため 3.役割が不明確なため 4.職員で十分対応できるため 5.その他()					
★役職選択語群(下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください) ① 施設長(事業所の長含む)、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員(支援員含む)、 ⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、 ⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他					
Q6 苦情解決の規程(要綱)やマニュアルについて 1.規程(要綱)やマニュアルはある 2.規程(要綱)やマニュアルはない 3.その他()					
Q7 苦情解決の体制整備として、研修会・研究会・勉強会等の参加について 1.年に複数回参加している 2.年一回程度参加している 3.参加していない(コロナ禍含む) 4.参加できる体制がない 5.予定していない					
Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可 1.事業所内に掲示 2.ホームページや広報紙に掲載 3.パンフレットやチラシに掲載 4.重要事項説明書や契約書に明記 5.利用者の集まりや家族会で説明 6.本会のポスターやチラシを活用 7.特に周知していない 8.その他()					
Q9 苦情(意見・要望)等を受け付けるための工夫について ※ 複数選択可 1.意見箱の設置 2.連絡帳の活用 3.送迎時等話す機会を設ける(日々のコミュニケーション含む) 4.利用者や家族へのアンケート実施 5.個人面談(訪問含む)の実施 6.相談日の設定 7.ICTを活用(メール・LINE・SNS・Zoom等) 8.その他()					

※ポスターはご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局もしくはメールにてお問い合わせください。(サイズはA3もしくはB3サイズです)

○Googleフォーム（インターネット提出書式）

令和5年度福祉サービスに関する苦情解決体制調査票

本調査は事業者段階における苦情解決体制整備状況、第三者委員の設置状況、苦情受付内容等の実態を把握することを目的に毎年実施しているものです。調査への回答にご協力をお願いいたします。

法人内で事業所を複数所運営している場合は可能な範囲で事業所ごとの回答にご協力をお願いします。
例えば、同一法人内で特別養護老人ホーム・デイサービス・訪問介護事業3か所運営している場合は1か所ずつの回答となります。

※ 調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。また、この結果は本委員会ホームページにも掲載することをご承知おきます。

回答期限：令和5年8月31日（木）

*** 必須の質問です**

法人種別 *

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 社会福祉法人
- ☐ 2. 医療法人
- ☐ 3. NPO法人
- ☐ 4. 株式会社・有限会社・合同会社
- ☐ 5. 行政
- ☐ その他: _____

事業所名 （※ 行政の場合は市町村名） *

事業種別 *

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1. 高齢
- ☐ 2. 障害（身体・知的・精神）
- ☐ 3. 児童（障害児含む）
- ☐ 4. 行政
- ☐ 5. 社協
- ☐ その他: _____

サービス区分名称〔例：特別養護老人ホーム、訪問介護、就労継続支援B型、共同生活援助、保育所、放課後等デイサービス、社会福祉協議会 等〕

記入者名〔例：介護 花子〕 *

連絡先（電話番号）※ 半角数字、ハイフンなし 〔例：07012345678〕 *

(1) ～ (3) の役職については【★役職選択肢語群】より該当する①～⑯を記載してください。

Q1 苦情受付担当者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (1) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q2 へ

(1) Q1で「1.設置している」を選択した方は受付担当者の役職について教えてください。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：②、③、⑥〕

Q2 苦情解決責任者について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (2) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q3 へ

(2) Q2で「1.設置している」を選択した方は苦情解決責任者の役職を教えてください。

【★役職選択肢語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他〔例：①〕

Q3 第三者委員について

※ 事業所ごとに設置

をしている第三者委員の設置状況についてご回答をお願いいたします。なお、本会は第三者委員ではありませんのでご承知おきください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.設置している ⇒ (3) へ
☐ 2.設置していない ⇒ Q5 へ

(3) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の人数を教えてください。※ブルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1人
☐ 2人
☐ 3人
☐ 10人

(4) Q3で「1.設置している」を選択した方は第三者委員の役職を教えてください。

【★役職選択語群】（下記に該当する役職や役職として近いものを選択してください）① 施設長（事業所の長含む）、② サービス管理・提供責任者、③ 管理者、④ 課長・部長、⑤ 主任、⑥ 相談員（支援員含む）、⑦ 理事長、⑧ 代表社員、⑨ 評議員、⑩ 地域住民、⑪ 民生委員・児童委員、⑫ 大学・学校教員等、⑬ 監事・監査役、⑭ 弁護士、⑮ 社会福祉士、⑯ 他施設の長・役員、⑰ 元利用者家族、⑱ 役職なし、⑲ その他　〔例：⑩、⑫、⑭〕

Q4 第三者委員への報酬について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.報酬あり（年額）⇒(5)へ
- ☐ 2.報酬あり（月額）⇒(5)へ
- ☐ 3.報酬あり（日額）⇒(5)へ
- ☐ 4.報酬なし⇒Q6へ

(5) Q4で「1～3 報酬あり」と選択した方は報酬金額を教えてください。〔例：5,000円程度〕

Q5 Q3で「2.設置していない」を選択した方は第三者委員未設置理由について教えてください。

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.適当な人材がないため
- ☐ 2.設置に係る費用が必要なため
- ☐ 3.役割が不明確なため
- ☐ 4.職員で十分対応できるため
- ☐ その他: _____

Q6 苦情解決の規程（要綱）やマニュアルについて

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.規程（要綱）やマニュアルはある
- ☐ 2.規程（要綱）やマニュアルはない
- ☐ その他: _____

Q7 苦情解決の体制整備としての研修会・研究会・勉強会等の参加について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.年に複数回参加している
- ☐ 2.年1回程度参加している
- ☐ 3.参加していない（コロナ禍含む）
- ☐ 4.参加できる体制ではない
- ☐ 5.予定していない

Q8 苦情解決の仕組みを利用者や家族にどのように周知しているかについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.事業所内に掲示
- ☐ 2.ホームページや広報紙に掲載
- ☐ 3.パンフレットやチラシに掲載
- ☐ 4.重要事項説明書や契約に明記
- ☐ 5.利用者の集まりや家族会で説明
- ☐ 6.本会のポスターやチラシを活用
- ☐ 7.特に周知はしていない
- ☐ その他: _____

Q9 苦情（意見・要望）等を受け付けるための工夫について

※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1.意見箱の設置
- ☐ 2.連絡帳の活用
- ☐ 3.送迎時等話し合う機会を設ける（日々のコミュニケーション含む）
- ☐ 4.利用者や家族へのアンケート実施
- ☐ 5.個人面談（訪問含む）の実施
- ☐ 6.相談日の設定
- ☐ 7.ICTの活用（メール・LINE・SNS・Zoom等）
- ☐ その他: _____

Q10 本会作成の苦情解決ポスターの掲示について

※ ポスターのご希望があれば事業所に郵送いたしますので事務局にお問い合わせもしくはこちらから（Googleフォーム）必要枚数をお申し込みください。（サイズはA3とB3サイズがあります）

1つだけマークしてください。

- ☐ 1.掲示している
- ☐ 2.掲示していない
- ☐ 3.見たことがない

Q11 苦情受付の状況や解決結果はどのような形で公表しているかについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1. 申出人に報告
- ☐ 2. 職員会議で情報共有
- ☐ 3. 利用者・家族集会で説明
- ☐ 4. 掲示板へ掲示
- ☐ 5. 広報紙等へ掲載
- ☐ 6. ホームページへ掲載
- ☐ 7. 事業報告書へ掲載
- ☐ 8. 苦情受付の状況や解決結果は公表していない
- ☐ その他: _____

Q12 円滑な苦情解決に向けて組織・職場内での取り組みについて ※ 複数選択可

当てはまるものをすべて選択してください。

- ☐ 1. ミーティング時に検討
- ☐ 2. 職員への個別面談
- ☐ 3. 相談記録の回覧
- ☐ 4. 苦情解決委員会の設置
- ☐ 5. 職員研修会の開催
- ☐ 6. 第三者委員へ相談・報告
- ☐ その他: _____

○貴法人（事業所）・貴市町村における昨年度の相談実績について

Q13 昨年度（令和4年度）の苦情相談受付について

1つだけマークしてください。

- ☐ 1. 相談実績がある ⇒ (5) へ
- ☐ 2. 相談実績がない ⇒ Q16 へ

(6) Q13で「1. 相談実績がある」を選択した方は 昨年度（令和4年度）の苦情相談件数について教えてください。

※ プルダウンから選択

1つだけマークしてください。

- ☐ 1件
- ☐ 2件
- ☐ 2
- ☐ 30件
- ☐ 31件以上

Q14 受理した苦情のうち1ケースについて概要等をご記入ください。 ※ 令和5年度のケースもしくは令和4年度分
(実績がないもしくは提供不可な場合は空欄でも差し支えありません。)

なお、調査結果については、集計のうえ、事業所名や個人が特定されない形で公開いたします。
この結果は千葉県社会福祉協議会のホームページにも掲載することをご承知をお願いします。

概要・主訴

例：施設職員が居室の扉をノックもせずに入室し挨拶もしなかった。また、おやつ時に離床介助もしてくれず、そのままおやつを置き、黙って退室していったので職員の横柄な態度に不満を感じたと利用者の家族より訴えがあった。

対応状況・結果

例：ご家族に対し不満に至った状況をお話しいただいたことに感謝し、職員の対応について謝罪を行った。また、今回の件を踏まえて、職員からの聞き取り並びに教育(接遇面等)の徹底を実施していくことを約束した。

苦情から学んだ点

例：入居者のご家族の中には、施設にお世話になっているとの思いから苦情を申し立てることに対する躊躇や諦めの念があると思われる。普段から円滑なコミュニケーションや信頼関係づくりを意識しながらよりよい環境づくりが大切であることを学んだ。

Q15 上記(Q14)に入力していただいた受理したケースの分類について

1つだけマークしてください。

- ☐ 職員の接遇制度に関すること (関わり方・対応 / 言葉遣い / 説明不十分 / その他)
- ☐ サービスの質や量 (食事 / 環境 / サービス不十分 / 退去、サービス提供中止/金銭管理/その他)
- ☐ 説明・情報提供 (虚偽記載/相談不十分 / 契約拒否/ 説明不十分 / その他)
- ☐ 利用料 (利用料関係 / 負担金関係 / その他の費用 / 説明不十分 / その他)
- ☐ 被害・損害 (介護・支援事故 / 物損 / 暴力/所持金品等紛失 / その他)
- ☐ 権利侵害 (虐待 / 暴力 / 身体拘束・行動制限等 / 暴言 / プライバシーの侵害 / その他)
- ☐ その他